

Carta dei Servizi 2023



Associazione
Centro Servizi per il Volontariato di Messina ETS
CESV Messina ETS

Via Salita Cappuccini n. 31 98122 Messina
C.F.97066070836

info@cesvmessina.org
cesvmessina@ergopec.it
cesvmessina.org

Edizione aggiornata nel mese di febbraio 2023

INDICE

Sommario

1. CHI SIAMO	6
1.1. <i>Centri di Servizio per il Volontariato</i>	7
1.2. <i>Opportunità di partecipazione</i>	8
COME DIVENTARE SOCIO	8
COME PARTECIPARE ATTRAVERSO I COORDINAMENTI LOCALI DI COMUNITÀ	9
2. SERVIZI e ATTIVITA'	10
2.1. <i>Collaborazioni istituzionali</i>	12
2.2. <i>I principi di erogazione</i>	14
2.3. <i>Destinatari</i>	15
2.4. <i>Canali di accesso</i>	16
2.5. <i>PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE</i>	17
SERVIZI DI PROMOZIONE: DIFFONDIAMO LA CULTURA DEL VOLONTARIATO	18
SERVIZI DI ORIENTAMENTO: DIVENTA VOLONTARIO	19
SERVIZI DI ANIMAZIONE TERRITORIALE:	20
AIUTIAMO CHI AIUTA	20
PATROCINIO	21
2.6. <i>FORMAZIONE</i>	22
2.7. <i>CONSULENZA</i>	23
CONSULENZA INFORMATIVA DI BASE ED ASSISTENZA QUALIFICATA	24
PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO	28
2.8. <i>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</i>	30
SERVIZI INFORMATIVI	30
SERVIZI WEB	31
IL VOLONTARIATO IN RADIO	32
GRAFICA	33
VDOSSIER	35
2.9. <i>DOCUMENTAZIONE</i>	36
BIBLIOTECA SOCIALE E DEL TERZO SETTORE	37

BANDI E OPPORTUNITÀ.....	38
MODULISTICA.....	39
TERZO SETTORE.....	40
2.10. SERVIZI LOGISTICI	41
COWORKING PER IL VOLONTARIATO	42
COMODATO D'USO ATTREZZATURE LOGISTICHE ED INFORMATICHE	43
STAMPE E FOTOCOPIE.....	44
PIATTAFORMA PER VIDEO CONFERENZE	45
VERIFICO: SOFTWARE GESTIONALE PER GLI ENTI DI TERZO SETTORE	46
I SENTIERI DELLA SICUREZZA,231 E PRIVACY	47
SERVIZIO PEC.....	48
2.11 ALTRE OPPORTUNITA' E SERVIZI.....	49
3. SEDI E CONTATTI	49
3.1. Sede centrale e contatti.....	51
3.2. Sedi territoriali	52
4. RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ	54
SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI.....	54

CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** descrive i servizi e le attività che il **CESV Messina** offre ai **cittadini**, ai **volontari**, alle **organizzazioni di volontariato** ed agli **Enti di Terzo settore**.

Contiene le informazioni di base sui diversi servizi offerti, e indica dove e come farne richiesta.

È una pubblicazione di facile consultazione ed ha lo scopo di informare il lettore sulle **modalità di accesso** alle diverse **opportunità**.

La **Carta dei Servizi** è uno degli strumenti con cui il **CESV Messina** risponde al principio di pubblicità e trasparenza ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore.

1. CHI SIAMO

Il CESV Messina è un ente del Terzo Settore, composto da organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale ed altri Enti del terzo settore (ETS), che opera nel territorio della Città metropolitana di Messina.

La sua mission è quella di promuovere il benessere delle comunità nel territorio della Città Metropolitana di Messina, valorizzando l'azione volontaria, favorendo la crescita della cultura del volontariato e del dono, attraverso servizi e azioni che incentivino il protagonismo dei cittadini, delle organizzazioni di volontariato e degli Enti del Terzo Settore nel perseguimento dell'interesse generale.

Persegue, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante lo svolgimento di attività di interesse generale di cui all'art. 5 del (D.lgs. 117/2017) Codice del terzo settore (CTS), quali:

- Erogazione di servizi strumentali a favore di Enti del Terzo Settore e, in particolare di Organizzazioni di Volontariato;
- Attività culturale di interesse sociale con finalità educativa;
- Ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale;
- Promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata.

Il CESV Messina qualifica la sua presenza nel territorio quale **Agenzia di sviluppo del volontariato nel territorio**, al fine di **promuovere** relazioni significative tra il mondo del volontariato e gli attori pubblici e privati territoriali, **far conoscere** le esperienze mettendole in connessione tra loro, **incrementare** il capitale sociale e le reti fiduciarie, **rafforzare** i legami per rendere le comunità più sane e vivibili da tutti coloro che le abitano.

1.1. Centri di Servizio per il Volontariato

Il CESV Messina svolge funzioni e compiti di Centro di Servizio per il Volontariato (CSV) ai sensi del CTS ed è iscritta nell'elenco nazionale (n. 34) dei CSV istituito presso l'Organismo nazionale di controllo, ai sensi dell'art. 64, comma 5, lett. j) del CTS 117.

I CSV hanno il ruolo di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli Enti del Terzo Settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato (art. 63). A tale scopo è assicurato loro un finanziamento stabile attraverso il FUN – Fondo unico nazionale, alimentato dai contributi delle fondazioni di origine bancaria.

Insieme agli altri CSV presenti su tutto il territorio italiano, il CESV Messina fa parte di CSVnet, l'Associazione nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

1.2. Opportunità di partecipazione

COME DIVENTARE SOCIO

Il CESV Messina è un ente del Terzo settore, costituito in forma di associazione. Possono associarsi ad esso tutte le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e gli altri Enti di Terzo Settore, esclusi quelli costituiti in una delle forme del Libro V del Codice civile.

Gli associati sono chiamati a partecipare attivamente alla vita associativa, costituiscono l'Assemblea dei soci e contribuiscono alle scelte strategiche ed operative dell'Ente.

La domanda di adesione, compilata utilizzando l'apposito modulo, su carta intestata e a firma del legale rappresentante dell'Ente, può pervenire al Centro Servizi, scegliendo tra una delle seguenti modalità:

- consegnata presso la sede di Messina, in via Salita Cappuccini, 31;
- via mail all'indirizzo info@cesvmessina.org;
- via PEC all'indirizzo cesvmessina@ergopec.it.

Il modulo è disponibile sul sito www.cesvmessina.org nella sezione IL CESV/Entra in CESV.

COME PARTECIPARE ATTRAVERSO I COORDINAMENTI LOCALI DI COMUNITÀ

I Coordinamenti locali di comunità, attivati dal CESV, svolgono una funzione di partecipazione, coinvolgimento e co-progettazione a livello locale. Attraverso ogni Coordinamento, CESV intercetta i bisogni del volontariato, promuove la partecipazione alla vita associativa, favorisce l'accesso alle proprie proposte e attività, e sostiene la collaborazione tra gli Enti del Terzo Settore e le istituzioni del territorio.

Vi fanno parte le organizzazioni di volontariato e gli altri Enti del Terzo Settore, anche non associati, che condividono le finalità del CESV Messina.

Sono operativi 7 Coordinamenti locali di comunità, nei seguenti ambiti territoriali:

- Messina
- Zona Ionica;
- Milazzo;
- Barcellona Pozzo di Gotto;
- Patti;
- Capo d'Orlando;
- Mistretta/Tusa.

Per avere informazioni o partecipare alle attività dei Coordinamenti locali di comunità, scrivi a: info@cesvmessina.org.

2. SERVIZI e ATTIVITA'

Il CESV Messina, in quanto Ente gestore del CSV, svolge molteplici attività riconducibili alle seguenti tipologie di servizi

- a) **promozione, orientamento e animazione territoriale**, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli Enti del Terzo Settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli Enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- b) **formazione**, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- c) **consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento**, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali;
- d) **informazione e comunicazione**, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli Enti del Terzo Settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- e) **ricerca e documentazione**, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;

- f) **supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

2.1. Collaborazioni istituzionali

Per lo svolgimento delle proprie attività il CESV Messina ha attivato una serie di collaborazioni con Enti e istituzioni del territorio.

<i>Ente</i>	<i>Ambito della collaborazione</i>
Ministero della Giustizia - Ufficio Interdipartimentale per l'Esecuzione Penale Esterna	Protocollo regionale, sottoscritto da tutti i CSV della Sicilia, per la collaborazione nell'ambito delle attività per la promozione di esperienze di giustizia riparativa, di pubblica utilità e di messa alla prova, in collaborazione con le organizzazioni di volontariato.
Università di Messina	Programmazione e realizzazione di percorsi formativi rivolti a studenti dell'ateneo ed a volontari delle associazioni messinesi; programmazione e realizzazione di percorsi che permettano agli studenti di "sperimentare" l'azione volontaria; le pratiche attivate, le difficoltà e le soluzioni operative adottate nel concreto; tirocinio di orientamento e formazione per studenti.
Forum Terzo Settore	Programmazione di attività finalizzata a validare le competenze dei dirigenti e quadri di Terzo Settore
Ordine dei dottori commercialisti di Messina	Attività di formazione sulla riforma del Terzo Settore
Consiglio regionale dell'Ordine degli assistenti sociali	Attività di formazione congiunta per la promozione e la diffusione della cultura del volontariato
Comitati consultivi aziendali (CCA dell'area metropolitana di Messina)	Attività di promozione e sensibilizzazione del volontariato sanitario e di tutela del diritto alla salute
Associazione Libera - presidio di Messina	Collaborazione ad attività di promozione e sostegno della cultura della legalità soprattutto in ambito educativo
"Mettiamoci in gioco" per il contrasto alla ludopatia – comitato messinese	Collaborazione ad attività di promozione e sostegno agli obiettivi del comitato soprattutto in ambito educativo

<p>Osservatorio per i diritti della infanzia e della adolescenza "Lucia Natoli"</p>	<p>Collaborazione ad attività di promozione e sostegno agli obiettivi dell'Osservatorio in ambito educativo</p>
<p>CESVOP - Centro servizi per il volontariato di Palermo</p> <p>CSV Etneo - Centro servizi per il volontariato Etneo</p>	<p>Collaborazione per l'erogazione dei servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare il ruolo e la presenza dei volontari negli Enti del Terzo Settore</p>

2.2. I principi di erogazione

Ai sensi dell'art. 63 del Codice del Terzo Settore, i servizi organizzati dai Centri di Servizio per il Volontariato, mediante le risorse del FUN, sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **Qualità:** i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i Csv applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- **Economicità:** i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- **Territorialità e di Prossimità:** i servizi devono essere erogati da ciascun Csv prevalentemente in favore di Enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- **Universalità, Non Discriminazione e Pari Opportunità di Accesso:** i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- **Integrazione:** i Csv, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- **Pubblicità e Trasparenza:** i Csv rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari anche attraverso strumenti digitali allo scopo di assicurare la maggiore e migliore diffusione; essi, inoltre, adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso e di eventuale selezione dei beneficiari.

2.3. Destinatari

Il CESV Messina eroga i propri servizi principalmente agli Enti del Terzo Settore, che abbiano volontari e sede legale nella città metropolitana di Messina, e ai soggetti che aspirano ad esserlo.

Si rivolge inoltre a cittadini, studenti, volontari e aspiranti volontari, che intendono intraprendere attività di volontariato presso un Ente del Terzo Settore.

Enti del Terzo Settore (ETS) ed Organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS)	<p><i>Sono ETS gli enti iscritti nel Registro Unico degli Enti di Terzo Settore, in una delle diverse sezioni:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Organizzazioni di Volontariato• Associazioni di Promozione sociale• Enti filantropici• Imprese sociali e cooperative sociali• Altri Enti del Terzo Settore <p><i>Sono ONLUS gli enti iscritti all'Anagrafe delle Onlus presso l'Agenzia delle Entrate</i></p>
Volontari degli Enti Del Terzo Settore	
Aspiranti volontari	<i>Persone che intendono intraprendere attività di volontariato o di Servizio Civile Universale</i>
Cittadini	
Studenti	<i>Studenti di ogni ordine e grado</i>

2.4. Canali di accesso

Il sito istituzionale

Il sito web **www.cesvmessina.org** è il principale strumento attraverso il quale rimanere informati sulle ultime novità che riguardano il volontariato e il Terzo Settore, entrare in contatto con il Centro, conoscere tutte le attività e i servizi che svolge e farne richiesta.

Dalla homepage si accede, infatti, alle aree tematiche in cui sono raggruppati i servizi ed alle diverse sezioni dedicate ed utili per i volontari e gli enti del terzo settore.

Area riservata MyCESVmessina

MyCESVmessina è l'area riservata del sito istituzionale che permette di usufruire dei servizi e delle opportunità che CESV Messina offre: richiedere una consulenza, iscriversi a un corso o a un seminario, accedere ai servizi logistici, iscriversi alla newsletter, ecc.

MyCESVmessina è raggiungibile dalla homepage del sito cesvmessina.org oppure direttamente all'indirizzo my.cesvmessina.org. La registrazione è semplice e gratuita e fornisce all'utente le credenziali di accesso. È attiva sia per enti sia per persone fisiche. Una volta effettuato l'accesso, l'utente potrà usufruire dei diversi contenuti disponibili in base alle caratteristiche del proprio profilo.

Per ricevere assistenza tecnica scrivere a: info@cesvmessina.org o telefonare al seguente numero: 096409598

Newsletter

Il CESV Messina elabora e invia a chi ne ha fatto richiesta una newsletter periodica bisettimanale, con le principali notizie pubblicate sul sito, suddivise in categorie: News, Normative, Scadenze, Bandi.

Ci si può iscrivere alla newsletter inserendo il proprio indirizzo e-mail nel box dedicato in home page del sito web.

2.5. PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

Il CESV Messina propone iniziative e servizi finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale.

Promuove la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, in particolare tra i giovani e gli studenti.

Opera per facilitare l'incontro degli Enti del Terzo Settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato.

Promuove la collaborazione tra Enti e favorisce il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e di buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni.

SERVIZI DI PROMOZIONE: DIFFONDIAMO LA CULTURA DEL VOLONTARIATO

Il CESV Messina organizza ogni anno una serie di eventi sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva, tra cui le Giornate del Volontariato.

Promuove il volontariato tra i giovani e, in collaborazione con gli istituti scolastici, organizza laboratori e concorsi per gli studenti, su proposta propria o degli stessi istituti.

Il CESV Messina, inoltre, opera come partner nelle iniziative e negli eventi di promozione del volontariato realizzati dagli Enti del Terzo Settore, affiancandoli nella progettazione e nell'organizzazione.

Destinatari	Cittadini Studenti Volontari Aspiranti volontari
Come accedere	Per ogni iniziativa sono specificati i destinatari e le modalità di accesso. cesvmessina.org/portfolio/promozione-del-volontariato/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

SERVIZI DI ORIENTAMENTO: DIVENTA VOLONTARIO

Bacheca del volontariato

Diventare volontario è un'opportunità per conoscere persone nuove, ampliare la propria rete di conoscenze e migliorare le proprie capacità relazionali.

Il dono del proprio tempo e delle proprie competenze possono rappresentare un fondamentale contributo per il territorio e la comunità.

“Bacheca del volontariato” è il servizio del CESV Messina che affianca gli aspiranti volontari nella ricerca delle attività e degli Enti che meglio rispondono alle proprie capacità e aspettative.

Destinatari	Aspiranti volontari
Come accedere	Alla pagina web cesvmessina.org/portfolio/promozione-del-volontariato/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

Servizio Civile universale

Il CESV di Messina promuove il Servizio Civile Universale tra i giovani come opportunità per conoscere più da vicino il mondo del volontariato, nella prospettiva di un'adesione più duratura e fidelizzata ai valori di comunità.

Il Centro affianca gli aspiranti volontari nella ricerca delle attività e degli Enti che meglio rispondono alle proprie capacità e aspettative.

Il CESV Messina è inoltre sede di attuazione di progetti di Servizio Civile Universale.

Destinatari	Aspiranti volontari
Come accedere	Alla pagina web cesvmessina.org/fare-comunita/servizio-civile-universale/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

SERVIZI DI ANIMAZIONE TERRITORIALE: AIUTIAMO CHI AIUTA

Con il servizio di animazione territoriale si mira a potenziare il ruolo del volontariato nei territori attraverso iniziative finalizzate all'elaborazione e realizzazione di percorsi di sviluppo di comunità e di empowerment sociale coinvolgendo una pluralità di attori pubblici e privati, istituzionali e non.

Il CESV Messina organizza iniziative ed attività finalizzate a promuovere:

- la co-programmazione e la co-progettazione, anche nei rapporti con pubblica amministrazione
- la sensibilizzazione ai temi dalla cura e gestione dei beni comuni
- le azioni di monitoraggio civico
- le iniziative sperimentali che vedano il coinvolgimento attivo dei volontari in progetti territoriali di sviluppo locale.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Volontari Cittadini
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/promozione-del-volontariato/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

PATROCINIO

Con la concessione del patrocinio e l'autorizzazione all'uso del logo, CESV Messina offre la propria adesione ad eventi sociali e culturali che promuovono la solidarietà, i diritti, il volontariato e la partecipazione attiva dei cittadini. Il patrocinio viene concesso di volta in volta per la singola iniziativa.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/promozione-del-volontariato/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

2.6. FORMAZIONE

Il CESV Messina organizza iniziative formative per i volontari e gli aspiranti volontari, allo scopo di fornire le conoscenze e le competenze utili alle loro attività. Sono previsti:

- corsi di formazione di base finalizzati all'apprendimento di conoscenze e competenze tecniche;
- laboratori teorico-pratici e di accompagnamento che prevedono l'applicazione di strumenti, tecniche e metodi di lavoro;
- workshop, seminari e giornate di studio tese ad approfondire temi di interesse generale o tematico.

Le diverse attività formative potranno prevedere incontri in presenza e/o a distanza, con modalità sincrona o asincrona. Le iniziative sono gratuite e prevedono numero programmato di possibili partecipanti.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore Aspiranti volontari <i>I criteri di accesso sono specificati nelle singole iniziative.</i> <i>I partecipanti vengono selezionati in base all'ordine di arrivo delle richieste di iscrizione.</i>
Come accedere	L'elenco delle iniziative è disponibile alla pagina cesvmessina.org/portfolio/formazione/ <i>Per partecipare occorre iscriversi tramite l'area riservata MyCESVMessina</i>

2.7. CONSULENZA

Il CESV Messina fornisce consulenza informativa di base, assistenza qualificata e accompagnamento per rafforzare le competenze dei volontari utili alla creazione e alla gestione di un Ente del Terzo Settore, nelle diverse attività di interesse generale da loro svolte.

Il servizio è erogato da personale interno e da professionisti qualificati, attraverso incontri, in presenza o a distanza, nei quali sono fornite informazioni e indicazioni, sia di carattere generale, che per il caso specifico.

L'attività di assistenza qualificata potrà erogata sia per singola organizzazione che per gruppi omogenei di soggetti nelle consulenze collettive.

Su particolari tematiche, l'attività di consulenza può prevedere inoltre l'elaborazione di documentazione personalizzata e la consegna di fac-simili o documentazione di approfondimento.

CONSULENZA INFORMATIVA DI BASE ED ASSISTENZA QUALIFICATA

Il CESV Messina fornisce consulenza ed assistenza qualificata nei seguenti ambiti:

1. Normativa e fisco
2. Amministrazione e rendicontazione
3. Informazione e comunicazione esterna
4. Progettazione e fundraising
5. Formazione
6. Servizio civile universale

Le attività di consulenza sono finalizzate a rispondere alle esigenze dei volontari al fine di renderli autonomi nella gestione ordinaria della propria associazione

Questa attività è erogata sia per singola organizzazione che per gruppi omogenei di soggetti nelle consulenze collettive.

NORMATIVA E FISCO

Il CESV Messina sostiene la creazione di nuove organizzazioni di volontariato e di Enti del Terzo Settore che prevedano la presenza di volontari. Li supporta affinché svolgano la loro attività nel rispetto della normativa e delle proprie regole statutarie.

A tale scopo offre, gratuitamente, un servizio di consulenza su:

- aspetti giuridici, legali o notarili;
- rinnovo o nuovo assetto legale;
- aspetti fiscali;
- aspetti assicurativi;
- sicurezza sui luoghi di lavoro;
- trattamento dei dati personali (privacy).

Il servizio può prevedere, inoltre, l'invio telematico della documentazione agli Enti preposti.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore
--------------------	--

	Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

AMMINISTRAZIONE E RENDICONTAZIONE

Il CESV Messina accompagna gli ETS nella gestione organizzativa e amministrativa, finalizzata alla rendicontazione economica e sociale.

A tale scopo offre, gratuitamente, un servizio di consulenza su:

- amministrazione, contabilità o rendicontazione economica;
- 5x1000;
- lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano;
- valutazione e rendicontazione sociale.

Il servizio può prevedere, inoltre, l'invio telematico della documentazione agli enti preposti.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE ESTERNA

Il CESV Messina offre supporto agli ETS per la definizione e l'attivazione di processi e strumenti di comunicazione esterna, sia relativamente alle proprie attività, che di sensibilizzazione sui temi sociali promossi dall'Ente stesso.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

PROGETTAZIONE E FUNDRAISING

Il CESV Messina supporta gli Enti del Terzo Settore nella ricerca di risorse finanziarie per sostenere la propria attività.

A tale scopo offre, gratuitamente, un servizio di consulenza su:

- marketing e fundraising;
- progettazione;
- accesso al credito.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

FORMAZIONE

Il CESV Messina accompagna gli Enti del Terzo Settore nell'ideazione e nella progettazione di iniziative formative dedicate ai volontari. In particolare, fornisce supporto nella definizione degli obiettivi formativi e nell'individuazione delle modalità didattiche e i formatori più idonei allo scopo.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Il CESV Messina promuove il Servizio Civile Universale tra gli ETS come opportunità per farsi conoscere più da vicino dai giovani, nella prospettiva di un'adesione più duratura e fidelizzata.

Supporta il processo per l'iscrizione all'albo degli Enti di Servizio Civile Universale.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	Compilando il <i>form di richiesta</i> disponibile alla pagina web cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO

Il CESV Messina supporta gli Enti del Terzo Settore nella progettazione di attività e interventi nell'ambito delle diverse attività di interesse generale, durante tutto il ciclo del progetto: dall'elaborazione dell'idea alla redazione della proposta progettuale, dall'individuazione dei costi e dei partner agli strumenti di monitoraggio e rendicontazione, fino alla divulgazione dei risultati.

Ciascun gruppo progettuale può contare fino ad un massimo di 50 ore di accompagnamento.

CO-PROGETTAZIONE DI PERCORSI INNOVATIVI PER IL TERRITORIO E LA COMUNITÀ

Su richiesta di gruppi omogenei di ETS (per territorio o per ambito tematico di interesse) sono attivati dei percorsi di accompagnamento consulenziali finalizzati a promuovere la collaborazione reciproca tra gli ETS e le Pubbliche amministrazioni attraverso un'azione consulenziale finalizzata a conoscere gli strumenti normativi e progettuali ed alla loro attuazione.

ACCOMPAGNAMENTO ALLA PROGETTAZIONE IN RISPOSTA AI BANDI

Il CESV Messina su richiesta di gruppi omogenei di ETS (per territorio o per ambito tematico di interesse) supporta i volontari nella stesura dei testi dei progetti, nella definizione dei piani economici e nella predisposizione della documentazione.

Destinatari	Enti del terzo settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

MESSA IN TRASPARENZA DELLE COMPETENZE PER I VOLONTARI

Il CESV Messina promuove la valorizzazione delle *competenze tipiche del volontariato*, ossia le competenze trasversali che la persona sviluppa facendo attività di volontariato organizzato o partecipando a specifici corsi di formazione o aggiornamento organizzati dagli ETS.

Il percorso di riconoscimento prevede l'identificazione e il riconoscimento dell'area di competenza del volontario, che saranno validate a cura dell'Università di RomaTRE, nell'ambito del protocollo di intesa formalizzato con il Forum del Terzo Settore.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/consulenza/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

2.8. INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il CESV Messina eroga servizi di comunicazione dedicati alla promozione e diffusione delle notizie dedicate al volontariato.

SERVIZI INFORMATIVI

Il CESV Messina raccoglie e seleziona, sulla base delle proposte ricevute, gli eventi e le iniziative degli Ets relative alla propria attività, e le promuove attraverso i propri canali informativi: Il sito internet, la newsletter periodica, la pagina facebook @cesvmessina ed i comunicati stampa.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

SITI WEB

Il CESV Messina promuove la comunicazione digitale e la presenza sul web degli Enti del Terzo Settore. Il servizio offre la possibilità di progettare e attivare gratuitamente, grazie al supporto di un esperto, un proprio sito web. Il sito realizzato su piattaforma WordPress, sarà semplice, fruibile e compatibile con la navigazione via smartphone. Sarà ideato per poter gestire e aggiornare i contenuti in totale autonomia. L'Ente dovrà farsi carico dei soli costi di hosting dopo il primo anno.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

IL VOLONTARIATO IN RADIO

In collaborazione con Mood Italia Radio, il CESV Messina favorisce la diffusione delle iniziative degli enti del terzo settore attraverso la diretta partecipazione dei volontari alla trasmissione settimanale radiofonica “Buono e Giusto”.

Ogni primo mercoledì del mese, la webradio ospiterà la voce dei volontari messinesi per raccontare le attività e le proposte della loro associazione e gli eventi in corso.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Per riascoltare i podcast “Buono e Giusto” www.mooditaliaradio.it/shows/buono-e-giusto/

GRAFICA

Il CESV Messina fornisce, gratuitamente, un servizio di progettazione grafica per:

- identità visiva dell'organizzazione: colori sociali, layout istituzionale, logo/marchio, etc.;
- materiali comunicativi per eventi: manifesti, brochure, volantini, opuscoli, pannelli, calendari, etc.;

Il servizio è realizzato con il coinvolgimento grafici professionisti esterni.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

STAMPA TIPOGRAFICA

Il CESV Messina fornisce, gratuitamente, un servizio di stampa tipografica di materiali comunicativi per eventi o campagne: manifesti, locandine, brochure, volantini, opuscoli, etc.

Il servizio è realizzato con la collaborazione di tipografie esterne.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

VDOSSIER

VDossier è una piattaforma digitale - www.vdossier.it - ma anche un magazine cartaceo periodico che propone analisi e riflessioni per raccontare il mondo del volontariato, anticipando bisogni, proponendo soluzioni e risposte, focalizzandosi sui temi e argomenti che stanno più a cuore al Terzo Settore.

Nata nel 2010 da un'idea del CSV Milano, oggi è redatta grazie alla collaborazione di dieci CSV, tra cui il CESV Messina.

È distribuito gratuitamente ed è possibile richiederne copia cartacea.

All'indirizzo cesvmessina.org/v-dossier/ è disponibile l'archivio digitale dei numeri relativo al periodo 2012 - 2020

Destinatari	Cittadini Enti del Terzo Settore Volontari
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/informazione-e-comunicazione/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

2.9. DOCUMENTAZIONE

Il CESV Messina opera per creare e diffondere la conoscenza sul volontariato e sul Terzo Settore.

Dispone di una biblioteca sociale con servizio di prestito. Realizza, in collaborazione con altri CSV, la rivista VDossier. Sul sito web sono disponibili, inoltre, una selezione di bandi e opportunità di finanziamento, un archivio di vademecum e moduli utili, e una sezione interamente dedicata alla nuova normativa del Terzo Settore.

BIBLIOTECA SOCIALE E DEL TERZO SETTORE

Il CESV Messina dispone di una Biblioteca sociale e del terzo settore con una dotazione di libri e riviste sui principali ambiti di interesse del Terzo Settore, la normativa e la letteratura sul volontariato.

La biblioteca è inserita nel sistema bibliotecario regionale Polo di Messina.

Destinatari	Cittadini Studenti Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	Presso la sede del CESV Messina cesvmessina.org/portfolio/documentazione/

BANDI E OPPORTUNITÀ

Il CESV Messina seleziona bandi ed opportunità di finanziamento per il Terzo Settore offerte da Enti e istituzioni pubbliche e private a livello locale, nazionale ed europeo.

Alle principali opportunità è dedicata una apposita notizia di approfondimento. Il servizio è svolto in collaborazione con Infobandi CSVnet.

Destinatari	Enti di settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/bandi-ed-opportunita/

MODULISTICA

Il CESV Messina realizza vademecum e moduli utili per gli adempimenti di natura normativa, in particolare per le iscrizioni a registri e albi, per il riconoscimento della personalità giuridica e per il trattamento dei dati personali.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore
Come accedere	I contenuti sono disponibili gratuitamente online cesvmessina.org/documenti-e-modulistica/

TERZO SETTORE

Il CESV Messina dedica una sezione del sito web alla nuova disciplina giuridica del Terzo Settore avviata con la Legge Delega 106/2016. Sono disponibili, oltre ai testi delle numerose disposizioni normative, anche documenti esplicativi e di approfondimento.

Destinatari	Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore Volontari degli Enti del Terzo Settore
Come accedere	I contenuti sono disponibili gratuitamente online cesvmessina.org/terzo-settore/

2.10. SERVIZI LOGISTICI

Il CESV Messina fornisce servizi logistici a supporto delle attività dei volontari delle organizzazioni di volontariato e degli Enti del Terzo Settore, fornendo diverse tipologie di servizi di supporto tecnico – logistico ed alla digitalizzazione degli ETS.

COWORKING PER IL VOLONTARIATO

Presso la propria sede principale, il CESV Messina mette a disposizione, gratuitamente, sale riunioni attrezzate per lo svolgimento di riunioni di lavoro, corsi, assemblee associative, e postazioni di lavoro uso ufficio. Tutti gli spazi sono dotati di connessione Wi-Fi ad internet. In particolare:

- sala attrezzata con 40 posti a sedere, computer, videoproiettore, amplificazione, lavagna a fogli mobili;
- sala riunioni con 8 posti a sedere, computer;
- ufficio attrezzato con uso di telefono e fax, computer, fotocopiatrice, videoproiettore, lavagna a fogli mobili.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

COMODATO D'USO ATTREZZATURE LOGISTICHE ED INFORMATICHE

Per lo svolgimento di autonome iniziative degli ETS, il CESV Messina fornisce in comodato d'uso le seguenti attrezzature disponibili :

- 2 gazebo (mt. 3 x mt. 4,5 - struttura in alluminio Kg.26, parete con porta – altezza 2,5 mt.),
- 4 tavoli (1 mt x 1 mt),
- 30 sedie,
- attrezzatura per l'amplificazione,
- kit per convegni (penne, carpette, block notes, badge),
- videoproiettore e dispositivi informatici.

L'attrezzatura è disponibile presso la sede di Messina. Il ritiro e la restituzione sono a carico degli ETS.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

STAMPE E FOTOCOPIE

Il CESV Messina offre, gratuitamente, il servizio di stampa o copia di documenti nei formati A4 e A3, sia in bianco e nero, che a colori.

I documenti devono essere attinenti alla mission e alle attività svolte dall'Ente. Le fotocopie dei documenti sono ammissibili nei limiti e nei casi permessi dalla legge.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

PIATTAFORMA PER VIDEO CONFERENZE

Il CESV Messina mette a disposizione, gratuitamente, la piattaforma digitale GoToMeeting per la realizzazione di video conferenze e riunioni online.

La piattaforma è in grado di gestire sino ad un massimo di 250 presenze, su richiesta è disponibile un operatore di supporto.

Destinatari	Volontari degli Enti del Terzo Settore Enti del Terzo Settore Aspiranti Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

VERIF!CO: SOFTWARE GESTIONALE PER GLI ENTI DEL TERZO SETTORE

Verif!co è uno strumento digitale online per la gestione di un Ente del Terzo Settore di piccole/medie dimensioni.

Tramite Verif!co l'ente può gestire gli organi sociali e i libri sociali, tenere la contabilità per cassa e redigere il rendiconto finanziario annuale secondo quanto previsto dal Codice del Terzo Settore.

Il software è corredato dal sito web *supporto.verif!co.org* dove sono disponibili guide e videotutorial per aiutare gli enti nell'utilizzo.

Il CESV Messina, in qualità partner del progetto, mette a disposizione la licenza d'uso annuale a costo ridotto, per un numero limitato di ETS e supporto tutti gli ETS ad un migliore utilizzo del software.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

I SENTIERI DELLA SICUREZZA, 231 E PRIVACY

I “sentieri” sono dei percorsi fruibili digitalmente per ottemperare agli obblighi normativi in materia di sicurezza dei volontari (D.Lgs 81/08) e di privacy (D.Lgs 196/2003, D.Lgs. n. 101/2018, Regolamento UE 27 aprile 2016, n. 679- GDPR) o aderire volontariamente alla messa in sicurezza e di tutela degli amministratori degli enti (D.lgs 231/01).

Sentiero della sicurezza

Il sentiero della sicurezza individua i dettami normativi applicabili nei contesti specifici delle attività di volontariato, guidando l’associazione alla corretta applicazione della normativa di sicurezza sui luoghi di lavoro ed antinfortunistica fornendo un supporto di guida ragionata.

Sentiero Privacy

Il sentiero “privacy” guida l’associazione all’ analisi del flusso dei dati personali in entrata e uscita attraverso la mappatura dei processi dell’attività, alla valutazione del rischio nelle fasi di Gestione del dato personale ed alla individuazione e compilazione della modulistica necessaria.

Sentiero 231

Il sentiero guida l’associazione alla costruzione e mantenimento di un modello organizzativo di gestione attraverso l’individuazione dei reati applicabili e delle aree a rischio dell’associazione, la valutazione del rischio, la segregazione dei ruoli e la scelta e compilazione delle procedure applicabili.

I tre percorsi sono attivabili singolarmente ed è garantito un supporto degli operatori del CESV Messina.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all’area riservata MyCESVMessina

SERVIZIO PEC

Il CESV Messina mette a disposizione un servizio gratuito di posta elettronica certificata. Il servizio ha la durata di un anno dalla data di attivazione, e potrà essere rinnovato (a condizione che l'organizzazione mantenga la qualifica di Ente del Terzo Settore).

La casella PEC ha capienza di 1 gigabyte, con sottodominio **pec.cesvmessina.org** (es. *denominazione@pec.cesvmessina.org*)

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici/ Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

2.11 ALTRE OPPORTUNITA' E SERVIZI

CSVnet l'associazione nazionale dei Centri di servizio di cui CESV Messina è socio, ha stretto accordi con diversi interlocutori, costruendo con loro proposte che sono disponibili per enti del Terzo settore del territorio.

Polizza unica del volontariato

Convenzione con l'Agenzia Cattolica "Cavarretta Assicurazioni Srl" per offrire ai Centri di servizio e agli enti di Terzo settore la possibilità di sottoscrivere la Polizza Unica del Volontariato che, oltre a rispondere alle disposizioni di legge, consente di accedere al mercato assicurativo in condizioni privilegiate, sia dal punto di vista delle garanzie offerte che dei premi da pagare.

polizzaunicadelvolontariato.it

Rete degli avvocati pro bono

CSVnet mette a disposizione la consulenza gratuita degli studi legali aderenti alla rete degli avvocati Pro Bono Italia. È possibile richiedere assistenza specialistica su tematiche come ad esempio: – governance (es. gestione organi sociali, redazione e modifiche statutarie), – proprietà intellettuale (es. diritti di autore, loghi, siti web, domini, comunicazioni online e offline, media e pubblicazioni), – protezione dei dati e della privacy (es. politica di protezione dei dati conforme alle normative nazionali e comunitarie, registrazioni audio e/o video), – assistenza controversie (es. cause legali, controversie rapporti di lavoro, dispute sulla proprietà, dispute su contratti di fornitura servizi).

probonoitalia.org

Ferrovie dello Stato "Volontariato in stazione"

Accordo con Ferrovie dello Stato (FS) e Rete Ferroviaria Italiana (RFI) per l'assegnazione a enti del Terzo settore delle stazioni "impresenziate" (senza personale FS) presenti sul territorio nazionale.

Cantiere Terzo settore

Strumenti di approfondimento e studio sulla Riforma del Terzo settore e le norme per la gestione degli ETS: articoli, news, instant book, video, guide,

seminari e convegni disponibili sul sito. Il servizio è realizzato in collaborazione con il Forum del Terzo Settore.

cantiereterzosettore.it

Techsoup: fornitura software

Possibilità di accedere a condizioni di particolare vantaggio ad oltre 200 prodotti hardware e software donati dalle maggiori aziende nazionali e multinazionali.

techsoup.it

Telefonia

TIM: telefonia mobile e fissa a prezzi agevolati, contatto e assistenza dirette senza passaggio da intermediari.

Stampanti videoproiettori e monitor interattivi

Epson-Sharp: stampanti e videoproiettori a prezzi agevolati, rapporto diretto con casa produttrice e utilizzo e introduzione nei luoghi di lavoro di tecnologia avanzata ed eco-friendly a basso impatto per ambiente e salute.

Cartoleria e prodotti di ufficio

Rossetto Spa: cartoleria e prodotti ufficio a prezzi vantaggiosi, contatto diretto con casa madre, presenza capillare in tutto il territorio.

Strumenti digitali

Eureka: gli strumenti digitali per la vita degli ETS (SPID, PEC, firma digitale), singoli o “a pacchetto”, a prezzi agevolati.

Destinatari	Enti del Terzo Settore
Come accedere	https://cesvmessina.org/portfolio/servizi-logistici Con accesso all'area riservata MyCESVMessina

3. SEDI E CONTATTI

3.1. Sede centrale e contatti

CESV Messina ETS
Via Salita Cappuccini, 31
98121 Messina (ME)

Sito web	www.cesvmessina.org
Email	info@cesvmessina.org
PEC	cesvmessina@ergopec.it
Facebook	facebook.com/cesvmessina/
YouTube	Cesv Messina
Telefono	+(39) 090 64 09 598
Fax	+(39) 090 60 11 825

Apertura al pubblico

Martedì	9.30-12-30	15.30-18.30
Mercoledì	9.30-12-30	
Giovedì	9.30-12-30	15.30-18.30
Venerdì	9.30-12-30	

Altri contatti e-mail di riferimento

info@cesvmessina.org	Per informazioni istituzionali e comunicazioni associative
promozione@cesvmessina.org	Per informazioni sulle iniziative di promozione del volontariato e dei coordinamenti locali

consulenza@cesvmessina.org	Per informazioni sulle attività di consulenza
formazione@cesvmessina.org	Per informazioni sulle attività di formazione
documentazione@cesvmessina.org	Per informazioni sulle attività di ricerca e documentazione
servizilogistici@cesvmessina.org	Per informazioni sulle attività di supporto logistico
biblioteca@cesvmessina.org	Per informazioni sulle attività della biblot
amministrazione@cesvmessina.org	Per i rapporti amministrativi ed i rapporti con i fornitori

3.2. Sedi territoriali

Le sedi territoriali del CESV Messina, sono aperte al pubblico, su appuntamento.

Falcone

via Nazionale, 227
98060 Falcone (ME)
c/o Fraternita di Misericordia di San Piero Patti, sez. Falcone
cell. 335 10 88 475

Milazzo

via San Marco, 154
8057 Milazzo (ME)
c/o AVULSS
tel. 090 21 46 358

San Piero Patti

Via I Maggio, 2

98068 San Piero Patti (ME)

c/o Fraternita Misericordia di San Piero Patti

tel./fax 0941 660211

Santa Teresa di Riva

via Santi Spadaro, Vico I

98028 Santa Teresa di Riva (ME)

c/o AVIS

cell. 329 26 67 058

4. RILEVAZIONE E CONTROLLO DELLA QUALITÀ

Il CESV Messina applica sistemi di rilevazione e controllo della qualità, predispone a tal fine strumenti di monitoraggio e verifica delle proprie attività.

Dal 2016 è operativo un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 per la *Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza, coordinamento ed organizzazione territoriale delle associazioni di volontariato; corsi di formazione volti ai volontari ed agli operatori sociali; servizi di promozione del volontariato e di animazione.*

Ai fini della gestione della qualità predispone inoltre l'“Analisi dei rischi e delle opportunità” contenente la descrizione e la valutazione dei rischi possibili per l'organizzazione rispetto al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI

I reclami e i suggerimenti segnalati dagli utenti del CESV Messina rappresentano validi indicatori della percezione della qualità del lavoro svolto. Ogni reclamo o segnalazione è attentamente preso in esame per ricercarne le cause in vista di un miglioramento continuo sia dell'organizzazione che dei servizi.

Suggerimenti, eventuali segnalazioni, disfunzioni o disservizi possono essere segnalati:

- compilando il modulo online nella pagina **Contatti**;
- inviando una mail a info@cesvmessina.org;
- inviando una comunicazione a CESV Messina, Via Salita Cappuccini, 31

La comunicazione dovrà contenere i dati di seguito specificati.

- Nome e Cognome;
- Telefono;
- Cellulare;
- E-mail;
- Ente di appartenenza;
- Tipo di segnalazione: Suggerimento o Reclamo;
- Oggetto della segnalazione;
- Dichiarazione di aver ricevuto e letto completa informativa ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento Generale sulla Protezione dei dati (Reg. Ue 679/2016) e di averne compreso il contenuto, e di essere informato sulle tipologie di destinatari a cui potrebbero essere comunicati i dati personali (art. 4);
- Consenso al trattamento dei medesimi.